

6. Gaia

Lanpostua betetzeko oinarrizko lan-gaitasunak

Komunikazioa

Pertsonen artean ideiak, sentimenduak edo sinesmenak transmititzea ahalbidetzen duen prozesua.

Pertsonen, taldeen eta gizarteen arteko ulermena ahalbidetzen du.

Ideiak trukitzea, hitzezko eta hitzik gabeko portaeraren bidez.

Komunikazio-kanalak

Hiru KANALEN bidez komunikatzen gara:

Ahozkoa:

Ahots-tonua eta intonazioa, ahotsaren ezaugarriak. (% 35)

Verbal:

Hitzezkoa: hitzen bidez.

Helarazi nahi den mezua da. (% 10)

Bisuala:

Gorputz-lengoaia da,

ikus daitekeen guztia:

aurpegi-adierazpenak, begiradak, keinuak,... (% 55)



Komunikazio-prozesua

Ahozko komunikazioa

Mezuaren edukia transmititzeko

ibilgailu gisa balio du.

Ahozkoa edo idatzizkoa izan daiteke.



Hitzik gabeko komunikazioal

Hitzek, ahots-tonuak eta gorputzaren mugimenduek parte hartzen dute.



Komunikazio-prozesuan garrantzitsuenak dira.

Hitzik gabeko komunikazioaren alderdiak:

- Aurpegiaren adierazpena
- Begirada
- Jarrera
- Keinuak
- Interakzio-distantzia eta espazio pertsonala
- Itxura pertsonala



* Esate baterako: lagun batek azterketa bat egin du eta haserre dago. Haren frustrazioa eta amorrua sumatuko dugu haserre-aurpegiaren eta keinuen bidez.



Komunikazio eraginkorrerako trebetasunak

Trebetasun horiek oso garrantzitsuak dira lanpostuan nire komunikazioa egokia izan dadin.

Saiatu ahal duzun guztietan erabiltzen.

Entzute aktiboa

Aktiboki entzuteko:

- Ikertu: galdetu, interesa erakutsi.
- Behatu: hartu xehetasunak, adi egon
- Informazioa ordenatu.
- Birformulatu: berretsi entzun duzuna.



Aktiboki entzuteko EZ:

- Ez egon arreta galdua.
- Ez geratu anekdotikoarekin.
- Ez egin epaiketarik (beste pertsonak eskatzen ez badizu).



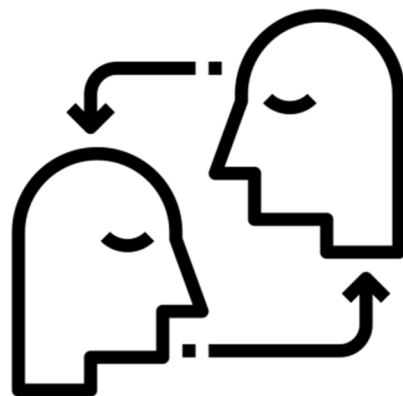
Enpatia

Zurekin komunikatzen den bitartean beste pertsonak sentitzen duenaz jabetzeko duzun gaitasuna.

Bere lekuan jarri,
nahiz eta ez sentitu gauza bera,
hobeto ulertzeko.

* Adibidea:

Lagun batek bere mutil-laguna hautsi eta niri kontatzera etorri da.



Asertibitatea

Beste pertsona bati zure iritziak, sinesmenak edo sentimenduak modu eraginkorrean eta deseroso sentitu gabe transmititzeko gaitasuna.

Asertiboa izateak ez du esan nahi beti arrazoia eraman nahi izatea, zure iritzia eta ikuspuntuak adieraztea baizik.



Bi muturren arteko erdiko puntua da:
pasibotasuna eta oldarkortasuna.

* Esate baterako:

Norbait aurreratu zaigu supermerkatuko ilaran.

- Pasibotasuna: ez dut ezer esaten.
- Oldarkortasuna: liskarra sortzen diot.
- Asertibitatea: hor gauden gainerako pertsonak bezala, ilaran jarri behar duela esaten diot.

Telefonoaren erabilera lanean.

Organismo publiko baten komunikazio-kanal
ohikoenetako bat
telefonoa da.

Garrantzitsua da behar bezala erabiltzea
deiak jaso eta egiteko.

Batzuetan barne-deiak izaten dira,
eta erakundearen barruan egiten dira.

Telefonoa behar bezala erabiltzeko teknikak

- Ahotsa

Atsegina, naturala, argia izan behar duzu.

Argi hitz egin behar duzu,
ondo artikulatu hitzak
eta abiadura normalean.

- Jarrera

Positiboa eta profesionala izan behar duzu.
Gogoa, konfiantza, laguntzeko gogoa
eta seriotasuna islatu behar dituzu.

- Hizketa

Azaldu argi zer esan nahi duzun,
ez erabili hitz korapilatsurik.

- Isiltasuna

Entzuten ari zarela telefonoan isilik zaudenean,
aktiboki entzuteko teknikak
aplikatu behar dituzu.

Mota hauetako esamoldeak erabili ditzakezu:

Igorlea ez eteteko, baina jakin dezala entzuten ari zarela, eta ez dadila isiltasun deseroso bat sortu, bai horixe.. , jakina .., noski .., ulertzen dut .., erabil ditzakezu.



Zerbait kontsultatu behar baduzu, abisatu igorleari, han jarraitzen duzula jakin dezan.

Telefono-dei bat egitea

- agurtu eta aurkeztu
- esan zure izena eta lantokia
- azaldu zertarako deitu duzun
- azaldu gaia modu argi eta profesionalean
- deitu aurretik ondo prestatuz
- entzute aktiboko teknikak aplikatu
- giro atsegina sortu
- zehaztu adostutakoa; behar izanez gero
- errepikatu zure burua ziurtatzeko
- idatzi garrantzitsuena, behar izanez gero
- esan agur behar bezala

Telefono dei bat jasotzea

- erantzun deia lehenbailehen, itxaron gabe
- agurtu eta aurkeztu, esan zure izena eta lantokia
- saiatu ulertzen deiaren arrazoia
- entzute aktiboko teknikak aplikatu
- giro atsegina sortu
- zehaztu adostutakoa; behar izanez gero, errepikatu zure burua ziurtatzeko
- idatzi garrantzitsuena, behar izanez gero
- eskertu deitzeagatik
- itxaron beste pertsona lehenengo zintzilikatu arte

Talde-lana

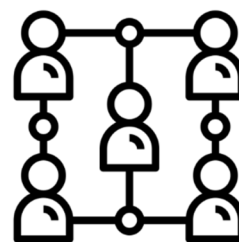
Gaitasun osagarriak dituzten lankideen taldea, helburu komun bat lortzeko modu konprometituan eta antolatuan lan egiten dutenak.



Bikaintasuna talde-lanean

1. Osagarritasuna:

denok ditugu trebetasun desberdinak eta, elkartzen baditugu, emaitza ona lortzen dugu..



2. Koordinazioa:

modu antolatuan jardun behar dugu.

3. Komunikazioa:

taldeak askatasunez eta argi hitz egin eta entzun behar du..

4. Konfiantza:

pertsona bakoitzak besteengan eta egiten duten lanean du konfiantza.

5. Konpromisoa:

pertsona bakoitzak bere onena eman behar du proposatutako helburua lortzeko.



Nola izan taldekide ona?

Talde-espirtua izan.

Pentsatu taldearen interesean,
eta ez zugar bakarrik.

Lagundu.

Zure taldekideei laguntza
eman behar diezu.

Errespetatu.

Defendatu zure iritziak eta ikuspuntuak,
betiere besteenak errespetatuz.
Batez ere gatazka-uneetan
edo akatsak daudenean.

Izaera ona erakutsi:

Erraza izan behar du zurekin lan egitea,
lan-giro ona sortuz, gatazkak saihestuz.



Izan zaitetz leiala eta har itzazu erantzukizunak:

Bete itzazu zure konpromisoak.

Izan inkonformista:

Beti hobetu dezakezu.

Ohiko akatsak, zer EZ den talde-lana.

Taldean ondo lan egiteko:

Ez duzu egiten den guztia kontrolatzen saiatu behar:

Funtzioak eta zereginak banatu egiten dira.

Ez duzu dena kontrolatu eta egin nahi.

Erantzukizunik ez hartzea:

Denok gara taldean egiten dugun lanaren erantzuleak.

Azken emaitza (ona edo txarra) talde osoaren erantzukizuna da.

Taldean ez dago beste batzuk baino pertsona hoberik.

Tokatzen zaizuna ez egiteak:

Egiten duzunak edo egiteari uzten diozunak helburuari eragiten dio.
Zure lanak ondorioak ditu talde osoan.

Izarra zarela sinestea:

Taldean ez dago beste batzuk baino pertsona hoberik.

Pertsona bakoitzak bere onena ematen du.

Laneko erantzukizuna

Konpromiso bat hartu:

Egitea erabaki duzunaren
erantzule sentitu behar duzu.
Ez utzi beste pertsona batzuei
zure lanak egiten.

Zereginak bete:

Bete eta amaitu hitzeman dituzun zereginak,
horrela zutaz fidatuko dira.

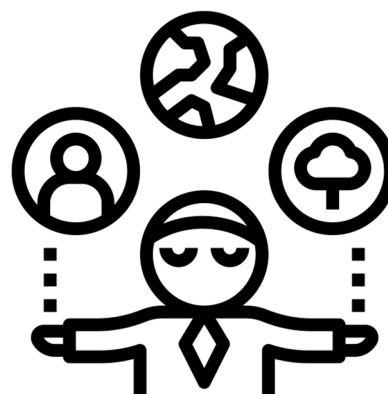
Hartu zure jokabidearen ondorioak:

Zure jokabideak ondorioak ditu.

Nola jokutzen duzun, emaitza batzuk
edo beste batzuk lortuko dituzu.

Ez esan aitzakiarik,
eta ez bota inori errua.

Pentsatu jokatu aurretik,
imajinatu ondorioak.

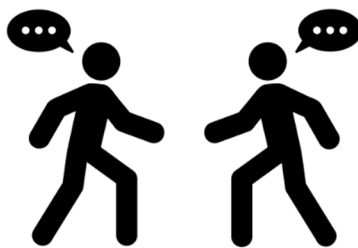


Autokontrola eta laneko gatazken konponketa

Batzuetan, zaila da laneko gatazkak saihestea:
Lehia, gaizki-ulertuak, nortasun ezberdinak,
laneko estresa, ..

Gatazka edozein unetan sor daiteke,
lankideen, arduradunen eta arduradunen artean.

Lankideekin gatazkarik ez sortzen saiatu behar duzu



Zer egin behar dut gatazkarik izanez gero?

Autokontrola

Gatazka bat baduzu, haserre bazara
edo erasota sentitzen bazara,
emozioak kontrolatzen saiatu behar duzu.

Arnasa sakon hartu eta saiatu lasaitzen,
lasai egon.



Galdetu zeure buruari:
Zure haserrea justifikatuta al dago?
Batzuetan errua izan dezakezu.

Baloratu ea beste pertsonak bere arrazoiak izan ditzakeen.

Hitz eginez jendea ulertzen da

Komunikazioa aukerarik onena da.

Onena beste pertsonarekin
aurrez aurreko elkarrizketa izatea da.
Jakinarazi zure sentimenduak
eta iritziak modu egokian.

Eta entzun beste pertsonak esaten dizuna.

Saiatu ulertzen pertsonok ikuspuntu
desberdinak izan ditzakegula.

Saiatu konponbideetara iristen
eta bestearekin bakeak egiten.



Azken kasuan

Zure lankidearekin bateraezina bada,
saiatu zaitez zure lana egiten
eta saihestu egoera gatazkatsuak.

Kontaktua behar denera mugatzen du.

Profesionala izan behar duzu.
Azken errekurtsioan, eskatu aldaketa bat
edo jakinarazi zure arduradunari.